

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM
CỤC CÔNG NGHỆ TIN HỌC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 929 /CNTH6

V/v khảo sát hỗ trợ xử lý sự cố các
phần mềm nghiệp vụ, hệ thống CNTT
do NHNN quản lý.

Hà Nội, ngày 14 tháng 07 năm 2016

Kính gửi:

- Các Vụ, Cục NHNN;
- NHNN chi nhánh các tỉnh, thành phố.

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ của Bộ phận hỗ trợ xử lý sự cố kỹ thuật tập trung (Helpdesk), Cục CNTH đề nghị Quý Đơn vị trả lời khảo sát về các phần mềm nghiệp vụ, hệ thống CNTT do NHNN quản lý tại Phiếu khảo sát đính kèm. Bản mềm Phiếu khảo sát được đăng tải tại website NHNN: <http://sbv.gov.vn> → Hoạt động khác → Công nghệ thông tin → Hỗ trợ kỹ thuật → Phiếu khảo sát hỗ trợ xử lý sự cố tập trung NHNN.

Phiếu trả lời khảo sát của Quý đơn vị gửi về Cục Công nghệ tin học - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 64 Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội trước ngày 30/7/2016 (đồng thời gửi bản mềm với định dạng "Phieu_khao_sat_NHNN_<mã đơn vị>.doc về Cục CNTH theo địa chỉ hộp thư điện tử: hotrotinhoc@sbv.gov.vn).

Mọi vướng mắc trong việc điền thông tin khảo sát, đề nghị liên hệ Phòng Quản lý thông tin - Cục Công nghệ tin học - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, số điện thoại: 043.2595986/ 043.7751071; email: hotrotinhoc@sbv.gov.vn.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý đơn vị. /.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu CNTH, CNTH6.

Đính kèm:

- Phiếu khảo sát NHNN

KT.CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG



Đoàn Thanh Hải

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
PHIẾU KHẢO SÁT CÁC HỆ THỐNG, PHẦN MỀM NGHIỆP VỤ NHNN

Phiếu khảo sát đối với cán bộ IT, vận hành tại các đơn vị thuộc NHNN.

THÔNG TIN CHUNG	
Tên đơn vị	
Họ và tên	
Chức vụ	
Điện thoại	
Email	

I. Giải thích

1. Mục tiêu khảo sát

- Khảo sát các sự cố đối với các phần mềm nghiệp vụ, hạ tầng CNTT của NHNN.
- Tìm hiểu, xác định nhu cầu của người dùng đối với việc quản lý, sự cố tập trung đối với các sự cố hệ thống, phần mềm, nghiệp vụ của NHNN.

➔ Các thông tin này được sử dụng để lập dự án đầu tư cho việc triển khai dự án "*Trang bị phần mềm quản lý, xử lý sự cố tập trung*" đáp ứng yêu cầu sử dụng tại đơn vị.

2. Cách thực hiện

Người sử dụng của các đơn vị được khảo sát điền đầy đủ thông tin theo các bảng câu hỏi dưới đây.

II. Nội dung khảo sát

Câu 1: Theo đơn vị chất lượng và thời gian xử lý hỗ trợ, giải quyết các sự cố của Cục CNTT là:

- Nhanh chóng, kịp thời, thấu đáo.
- Chấp nhận được.
- Chưa kịp thời, chậm.
- Ý kiến khác:

Câu 2: Quy trình yêu cầu hỗ trợ xử lý các sự cố CNTT do NHNN cung cấp có thuận tiện không ?

- Dễ dàng và thuận tiện.
- Còn phức tạp.
- Bình thường.
- Ý kiến khác:

Câu 3: Đơn vị có nhu cầu sử dụng phương thức kết nối, yêu cầu hỗ trợ tới Cục CNTT qua những kênh nào ?

- Qua Email.
- Qua Điện thoại.
- Qua Cổng thông tin điện tử NHNN.
- Gặp trực tiếp.
- Ý kiến khác:

Câu 4: Đơn vị có nhu cầu tra cứu giải pháp xử lý các sự cố đã có phương án xử lý không?

- Có.
- Không.
- Ý kiến khác:

Câu 5: Đơn vị có mong muốn thời gian xử lý các yêu cầu trong bao lâu ?

- Đối với các phần mềm:
- Đối với các dịch vụ hạ tầng và mạng:

Câu 6: Đánh giá chi tiết sự cố các hệ thống, phần mềm nghiệp vụ, các dịch vụ hạ tầng, mạng của Ngân hàng nhà nước:

I. Danh sách các phần mềm và sự cố

STT	Tên hệ thống/Các sự cố thường gặp	Số lần/tháng	Thời gian xử lý (1 - 3 ngày)
1	[TTLNH] -Thanh toán điện tử liên ngân hàng		
1.1	Các sự cố liên quan đến truyền thông		
1.2	Các sự cố liên quan hoạt động và vận hành hàng ngày hệ thống		
1.3	Hỗ trợ thay đổi ikey truyền thông		
1.4	Hỗ trợ về phiên bản phần mềm, kỹ thuật phần mềm CITAD		
2	[BTĐTTV] - Bù trừ điện tử thành viên		

2.1	Các sự cố liên quan đến phần mềm (không đăng nhập được, không cập nhật được file, hết hạn khóa ký, không nhận khóa ký ...)		
3	[BCTK] - Báo cáo thống kê tập trung (Thông tư 31)		
3.1	- Các sự cố về chữ ký điện tử (Cấp mới, thu hồi, hủy, gia hạn, sai chữ ký ...)		
3.2	- Các sự cố về không kết nối được tới máy chủ để gửi file BCTK (không ping thông máy chủ, không kết nối được web service ...), không truy cập được website https://bctk.sbv.gov.vn		
3.3	- Các sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu, tình trạng của file báo cáo, khai thác báo cáo đầu ra		
3.4	- Hỗ trợ cài đặt, đăng ký sử dụng phần mềm truyền file TAD, các sự cố về license TAD (gia hạn, cấp mới ...), tài khoản đăng nhập website https://bctk.sbv.gov.vn (khóa, mở, reset mật khẩu ...)		
4	[DTS] - Phần mềm truyền nhận dữ liệu		
4.1	- Các sự cố về mạng, không kết nối được tới máy chủ truyền file, phần mềm truyền file (DTSv2) không gửi được báo cáo		
4.2	- Thêm thành viên mới, đăng ký sử dụng máy trạm và cài đặt phần mềm truyền file (DTSv2), phân quyền nghiệp vụ (BC thanh tra giám sát, BC cân đối, ...)		
4.3	- Các sự cố liên quan đến file báo cáo (thiếu chữ ký, gửi file bị lỗi, không nhận được file log ...)		
4.4	- Các sự cố liên quan đến phần mềm ứng dụng		
5	[CMO] - Hệ thống kho quỹ tập trung (CMO)		
5.1	- Các sự cố liên quan đến phân hệ APO		
5.2	- Các sự cố liên quan đến phân hệ ECC		
5.3	- Các sự cố khác		
6	[SG3.1] - Hệ thống ngân hàng lõi		
6.1	- Các sự cố liên quan đến hệ thống kế toán và lập ngân sách (ERP)		
6.2	- Các sự cố liên quan đến hệ thống ngân hàng lõi (T24)		
6.3	- Các sự cố liên quan đến hệ thống đấu thầu thị trường mở (AOM)		
6.4	- Các sự cố liên quan đến hệ thống lưu ký giấy tờ có giá (CSD)		

6.5	- Các kiến nghị, yêu cầu điều chỉnh sai sót		
6.6	- Các sự cố liên quan phân quyền, tài khoản truy cập		
6.7	- Các sự cố khác		
7	[Web/Mail] - Hệ thống Web/Mail		
7.1	- Các sự cố liên quan đến hệ thống web		
7.2	- Các sự cố liên quan đến hệ thống mail		
7.3	- Các sự cố khác		

II. Danh sách các dịch vụ hạ tầng và mạng

STT	Các sự cố thường gặp	Số lần/tháng	Thời gian xử lý(1 - 5 ngày)
1	[NW] - Mạng máy tính		
1.1	- Các sự cố liên quan đến kết nối mạng từ Vụ, Cục, NHNN Chi nhánh tới Cục CNTH		
1.2	- Các sự cố truy cập mạng internet		
1.3	- Các sự cố khác		
2	[CTS] - Chứng thư số		
2.1	- Cấp chứng thư số		
2.2	- Thay đổi cặp khóa		
2.3	- Tạm dừng, thu hồi chứng thư số		
2.4	- Khôi phục chứng thư số		
2.5	- Gia hạn chứng thư số		
3	[TB] - Trang thiết bị tin học		
3.1	- Các sự cố liên quan tới máy chủ, tủ đĩa, UPS		
3.2	- Các sự cố liên quan tới máy tính, máy in		
3.3	- Các sự cố khác		

Câu 7: Đơn vị có ý kiến góp ý nào khác đối với việc quản lý, xử lý sự cố tập trung của NHNN:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý đơn vị.

Cơ quan nhận kết quả phiếu khảo sát: Cục Công nghệ tin học – Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

Địa chỉ: số 64 Nguyễn Chí Thanh – Láng Thượng – Đống Đa – Hà Nội.

ĐT: 04.3775.6789 – 8888; 04.3259.5986

Email: hotrotinhoc@sbv.gov.vn

....., Ngày.....tháng.....năm 2016

Người tham gia khảo sát

(Ký và ghi rõ họ tên)

....., Ngày.....tháng.....năm 2016

Thủ trưởng đơn vị

(Ký và ghi rõ họ tên)